

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada kehadiran Allah SWT dan tidak lupa shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, atas segala limpahan rahmat, kasih, karunia dan ridho-Nya yang telah memberikan saya waktu, kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation Cabang Serang – Banten”** penulisan penelitian ini dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang secara langsung atau tidak memberikan kontribusinya dalam penyelesaian Tesis ini. Secara khusus ucapan terima kasih penulis tujukkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Didik didik J Rachbini Sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Aty Herawati, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr.Yolanda Masnita, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan membantu penulis sehingga Tesis ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Prof. Dr. Djumarno, MBA, selaku Dosen Penguji Sidang Tesis.
5. Bapak Dr. Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua ujian Sidang Tesis.
6. Segenap Staff pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah bersedia membagi ilmunya kepada penulis.
7. Seluruh Keluarga yang selalu memberikan Do'a, dukungan dan dorongan kepada Penulis.

8. Kepada Jajaran Direksi, Pimpinan serta seluruh staff Bimbingan Belajar Ganesha Operatoin Cabang Serang yang telah mendukung dalam penyelesaian Tesis ini.
9. Teman-teman seperjuangan Prodi MM yang membantu dan memberikan inspirasi dalam penyelesaian Tesis ini.
10. Kepada semua pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian Tesis ini, yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar kekurangan yang ada bisa diperbaiki dimasa yang akan datang. Semoga Tesis ini bermanfaat bagi Penulis, Perusahaan dan Pembaca.

Jakarta, Mei 2018

Suriya Abdi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA